900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**C3 / 14**
Objectif général	**C : COMPRENDRE UN MESSAGE**	
Degré de difficulté	**3**	
Objectif intermédiaire	**1 : ANALYSER UN MESSAGE**	
Objectif opérationnel	**1 : RECONNAITRE LA STRUCTURE D'UN DOCUMENT** **1.0 :** Présentation des documents **2.0 :** Contenu des documents	
Pré-requis		
Nombre d'exercices proposés	**8**	
Exercice de synthèse	**1.0 : C3/14-1-9** **2.0 : C3/14-2.4**	
Remarques éventuelles	Certains documents dans l'objectif 1.0 ne sont pas faits pour être lus mais pour juger de leur présentation (texte, illustration, taille des caractères) et anticiper visuellement le type de document. Il est donc inutile que les apprenants cherchent à en connaître exactement le contenu qui fait l'objet de l'objectif 2.0.	

Désignation des articles	N° Réf.	Taille	Prix
1. T Sac Colombine	105 643 3	050	8,50
2. D Housse Colombine	105 653 3	161	29,50
3. T Sac Colombine	105 643 3	364	8,50
4. Drap Colombine	105 643 3	270	37,90
5. T Sac volant Colombine	104 521 3	050	8,50
6. Drap Colombine	104 521 3	270	37,90
7. T Sac volant Colombine	104 521 3	364	8,50
8. Drap Housse	105 611 3	161	29,50

POUR NOTRE SECURITE A TOUS,
VEUILLEZ VERIFIER QUE CETTE
PORTE SOIT BIEN REFERMEE.
MERCI

Mme DUPONTEL Patricia
29 rue De la Tour
92100 BOULOGNE Lundi 10 janvier 2007

Caisse Primaire d'Assurance Maladie
A l'attention de Mme DELALANDE
Relations internationales

Chère Madame,

Je travaille depuis le 1er décembre dernier pour la Belgique tout en continuant de résider à Boulogne. Je vous transmets ci-joint le formulaire E 106 dûment rempli par la Caisse de maladie belge. Je dois vous indiquer que j'ai un enfant à charge qui bénéficie de ma sécurité sociale depuis toujours et qui ne figure pas sur le formulaire E 106. J'étais jusqu'à présent affiliée au numéro 2 52 10 75 024 026.
Mon fils est : DUPONTEL Louis, né le 10 décembre 95 à Neuilly sur Seine.

Je vous remercie de faire le nécessaire pour que tout soit en ordre et saisis l'occasion pour vous souhaiter une bonne année !

Patricia Dupontel

Le courrier du docteur Micro
Sur le forum de Micro
Dossiers interdits
A la recherche de la fonction Recherche
Les distributeurs doivent vous débarrasser des micros usagés

STEINMETZ
20, En-Chaplerue - METZ - 03 87 75 02 12
APPARTEMENTS
MAISONS
METZ proche Centre : ds belle résidence avec asc., appartement F6, cuisine équipée, salon séjour accès loggia, 4 chambres, sdb, 2 wc, 2 box ss-sol, cave, parfait état. 330.000 €.
METZ PROXIMITÉ FAC : dans résidence, F1 bis, kitchenette, grande pièce, sdb, cellier. 74.000 €.
MONTIGNY-LÈS-METZ : dans petite copropriété, appartement 5 pièces, cuisine équipée, 2 sdb, rénovation récente, chauf. gaz. 205.000 €.
METZ-SABLON : dans pte copro. à 3, immeuble 1930, F5 au 2e et dernier étage, 2 salles d'eau, bureau, chauff. ind. gaz. 180.000 €.
SAINTE-MARIE-AUX-CHÊNES : maison de village rénovée, 160 m2, s/ ares de jardin avec dépendances, sal.-séj., cuis. équ., accès terrasse, 4 ch., combles aménageables. 231.800 €.
LORRY-LÈS-METZ : mais. de village de 7 pièces, cuis., 2 sdb, 2 wc, lingerie, cheminée, combles aménageables, terrasse, gge 2 voit., cave, chauff. gaz. 240.000 €.
ARS-SUR-MOSELLE : maison traditionnelle de 1975 s/8 ares, ss-sol complet, sal. séjour 60 m2, cheminée, accès terrasse, 5 chbres, 2 sdb, 2 douches. 335.000 €.
Toutes nos affaires sur notre site : www.pgecesteinmetz.com

Voici plusieurs documents. Ils sont très différents les uns des autres :
- par leur format
- par le type de caractères (lettres) employé
- par la disposition du texte avec ou sans illustrations
- par la distribution des différentes parties et leur contenu.

Essayez de déterminer de quels types de documents il peut s'agir :
(Vous n'avez pas besoin de pouvoir lire les documents. Regardez simplement la mise en page.)

Page de magazine ? Petites annonces dans un journal ? Affichette ? Lettre ? Publicité dans un magazine ? Petit mot laissé sur le coin d'une table ? Fichier de référence d'articles ?

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Voici les caractéristiques physiques les plus fréquentes de quelques documents :
(Ce tableau peut être complété au besoin)

	Format	**Types de caractères**	**Disposition**	**Distribution des parties**
Page de magazine	A4 (21/29,7 cm)	Variés : gros pour les titres, petits pour les articles	Variée avec illustrations souvent couleur et texte	En colonnes le plus souvent
Petites annonces dans un journal	Petit espace pour chaque catégorie d'annonce dans une page	Assez gros pour le sujet (immobilier – emploi…) et petits pour le texte	En colonnes et par sujet dans la page	Par espaces consacrés à chaque sujet
Affichette	Variable mais généralement petit	Gros pour que cela se voit	Généralement texte sans illustration	Généralement une seule partie de texte
Lettre administrative	A4 (21/29,7 cm)	Petits caractères manuscrits ou machine	Particulière aux lettres (voir plus loin)	Particulière aux lettres (voir plus loin)
Publicité dans un magazine	Pleine page, demi page ou moins	Gros et moyens	Souvent avec illustration et texte	Variable mais le plus important très visible
Petit mot laissé sur le coin d'une table	Généralement plutôt petit : A5 (21/14,8 cm) ou genre post it	Petits et manuscrits	Texte sans illustration en général	Une seule partie en principe
Fiches de référence d'articles, devis, factures	Généralement A4 ou A5	Petits	En colonnes	Nom des articles et références, prix ou autre
Tract	Plutôt petit (A5)	Gros surtout pour les titres	Texte généralement sans illustration	Par paragraphe
Affiche de cinéma	Très grand	Très gros pour titre et distribution	Texte et illustration (en général photos)	Variable avec mise en valeur du titre et de la distribution
Contrat de travail	A4 (21/29,7 cm)	Petits caractères machine	Texte sans illustration	Paragraphes bien visibles
Mode d'emploi	Variable selon le produit	Petits caractères machine	Texte avec souvent schémas ou dessins	Par paragraphe en général
Notice de médicaments	Petit	Petits caractères machine avec titres plus gros	Texte avec rarement schémas ou dessins	Par paragraphe
E-mail	Petit	Petits caractères machine	Texte généralement sans illustration	Par paragraphe ou en une seule partie
Formulaire à remplir	Généralement A4 (21/29,7 cm)	Petits caractères machine	Texte suivi d'espaces vides à remplir	Par ligne en général
Article de journal	Très variables selon l'article	Petits caractères machine avec titres plus gros	Texte avec parfois une illustration	En colonnes
Prospectus	Plutôt petit (A5)	Gros surtout pour les titres	Texte généralement avec illustration	Par paragraphe

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Avez-vous facilement déterminé les types de documents présentés au début du module ? Ecrivez en face de chacun les caractéristiques qui permettent de les déterminer.

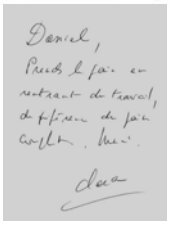
Le courrier du docteur Micro

Sur le forum de Micro

Dossiers interdits

A la recherche de la fonction Recherche

Les distributeurs doivent vous débarrasser des micros usagés



Daniel,
Prends le fait en
sortant du travail,
de façon du fait
Merci.

Désignation des articles	N° Réf.	Taille	Prix
1. T Sac Colombine	105 643 3	050	8,50
2. D Housse Colombine	105 653 3	161	29,50
3. T Sac Colombine	105 643 3	364	8,50
4. Drap Colombine	105 643 3	270	37,90
5. T Sac volant Colombine	104 521 3	050	8,50
6. Drap Colombine	104 521 3	270	37,90
7. T Sac volant Colombine	104 521 3	364	8,50
8. Drap Housse	105 611 3	161	29,50

POUR NOTRE SECURITE A TOUS,
VEUILLEZ VERIFIER QUE CETTE
PORTE SOIT BIEN REFERMEE.
MERCI

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 14-1.3

Avez-vous facilement déterminé les types de documents présentés au début du module ? Ecrivez en face de chacun les caractéristiques qui permettent de les déterminer.

Le courrier du docteur Micro

Sur le forum de Micro

Dossiers interdits

A la recherche de la fonction Recherche

Les distributeurs doivent vous débarrasser des micros usagés

Page de magazine avec texte, illustrations en couleur, disposés en colonnes, avec gros caractères pour les titres et petits caractères pour le texte.

Daniel,
Parti à la fac en retard de travail, de fatigue de pas
Bon courage
Claire

Petit mot laissé sur le coin d'une table (par exemple) avec petit format, caractères manuscrits et généralement le nom du destinataire avant le texte et après le nom de l'auteur du message.

POUR NOTRE SECURITE A TOUS,
VEUILLEZ VERIFIER QUE CETTE
PORTE SOIT BIEN REFERMEE.
MERCI

Affichette, format assez petit, gros caractères machine pour que le texte se voit bien.

Désignation des articles	N° Réf.	Taille	Prix
1. T Sac Colombine	105 643 3	050	8,50
2. D Housse Colombine	105 653 3	161	29,50
3. T Sac Colombine	105 643 3	364	8,50
4. Drap Colombine	105 643 3	270	37,90
5. T Sac volant Colombine	104 521 3	050	8,50
6. Drap Colombine	104 521 3	270	37,90
7. T Sac volant Colombine	104 521 3	364	8,50
8. Drap Housse	105 611 3	161	29,50

Fiche de référence d'articles, format généralement moyen, petits caractères machine, texte distribué en colonnes surmontée d'un intitulé.

LA BOUTIQUE DE GULLIVER

ELIMINEZ STRESS ET FATIGUE

L'ENSEMBLE SAUNA HAMMAM DESTRESSE ET DECONTRACTE VOTRE CORPS

SÉCURITÉ GRÂCE À NOS PORTES EN VERRE SÉCURIT

Saint-Maclou

2990 EUROS*

120,04€ SUR 24 MOIS*

N° VERT 0 800 778 821

Page de publicité dans un magazine, de format moyen (A4), avec gros titres très visibles, parfois en couleur, illustrations couleur et texte informatif en plus petits caractères.

La lettre administrative

Mme DUPONTEL Patricia
29, rue De la Tour
F-92100 BOULOGNE

Boulogne, lundi 10 janvier 2007

Caisse Primaire d'Assurance Maladie
A l'attention de Mme DELALANDE
Relations internationales

Chère Madame,

Je travaille depuis le 1er décembre dernier en Belgique tout en continuant de résider à Boulogne. Je vous transmets ci-joint le formulaire E 106 dûment rempli par la Caisse de maladie belge. Je dois vous indiquer que j'ai un enfant à charge qui bénéficie de ma sécurité sociale depuis toujours et qui ne figure pas sur le formulaire E 106. J'étais jusqu'à présent affiliée au numéro 2 52 10 75 024 026.
Mon fils est : DUPONTEL Louis, né le 10 décembre 95 à Neuilly sur Seine.

Je vous remercie de faire le nécessaire pour que tout soit en ordre et saisis l'occasion pour vous souhaiter une bonne année !

Patricia Dupontel

Voici une lettre de type administratif avec une disposition standard.

Remarquez que le nom et les coordonnées de la personne qui écrit la lettre sont présentés en haut à gauche. Sur la droite, à peu près au même niveau, le lieu et la date. Puis sous le lieu et la date, le service et éventuellement le nom de la personne qui doit recevoir ce courrier.

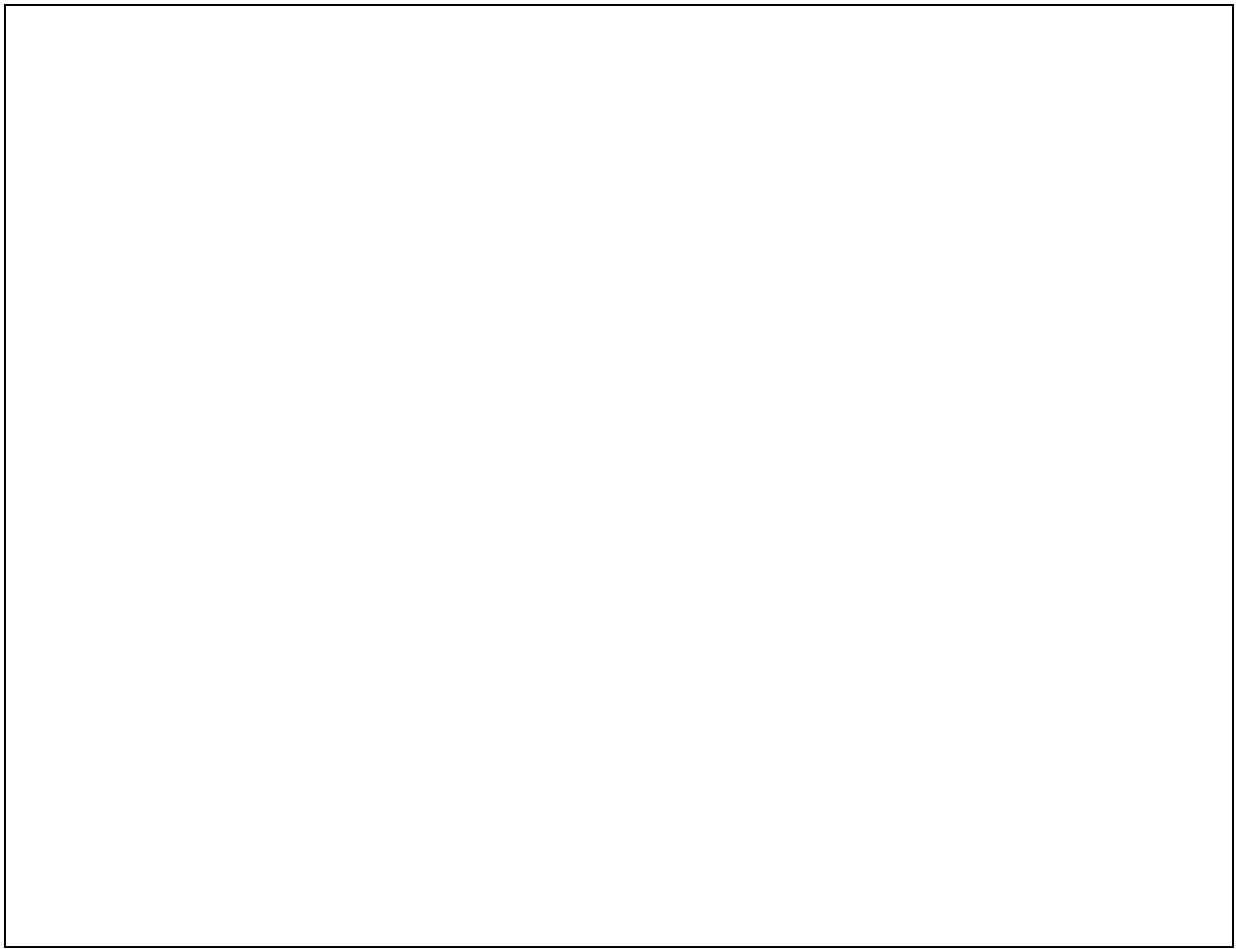
Puis vient le corps de la lettre avec, d'abord, les civilités (Madame, Cher Monsieur, Monsieur le Directeur, etc.) puis le contenu du message.

Enfin, à la fin du message, la formule de politesse suivie de la signature en bas à droite de la personne qui écrit.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Voici une lettre sans présentation. Vous allez recopier cette lettre en mettant les différentes parties à leur place.

Monsieur René Ferrari 50, rue des Loges F-78000 Réf HEC : HEC0123023 Sinistre du 14/07/2006 Assurances DELVEAU A l'attention de Madame Lesandre Madame, Veuillez trouver ci-joint la facture acquittée des travaux réalisés à mon domicile suite au sinistre. Je vous joins également la lettre que vous m'avez adressée et qui résume les sommes suivantes : - indemnité immédiate de 1126,48 € bien reçue - indemnité différée de 281,62 € à recevoir après présentation de la facture acquittée des travaux. En vous remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes meilleures salutations. R. Ferrari



Consultez le corrigé C3 / 14-1.5

Voici une lettre sans présentation. Vous allez recopier cette lettre en mettant les différentes parties à leur place.

Monsieur René Ferrari 50, rue des Loges F-78000 Versailles Réf HEC : HEC0123023 Versailles, le 14 juin 07 Sinistre du 14/07/2006 Assurances DELVEAU A l'attention de Madame Lecandre Madame, Veuillez trouver ci-joint la facture acquittée des travaux réalisés à mon domicile suite au sinistre. Je vous joins également la lettre que vous m'avez adressée et qui résume les sommes suivantes : - indemnité immédiate de 1126,48 € bien reçue - indemnité différée de 281,62 € à recevoir après présentation de la facture acquittée des travaux. En vous remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes meilleures salutations. R. Ferrari

Monsieur René Ferrari
50, rue des Loges
F-78000 Versailles
Réf HEC : HEC0123023
Sinistre du 14/07/2006

Versailles, le 14 juin 07

Assurances DELVEAU
A l'attention de Madame Lecandre

Madame,

Veuillez trouver ci-joint la facture acquittée des travaux réalisés à mon domicile suite au sinistre. Je vous joins également la lettre que vous m'avez adressée et qui résume les sommes suivantes :
- indemnité immédiate de 1126,48 € bien reçue
- indemnité différée de 281,62 € à recevoir après présentation de la facture acquittée des travaux.

En vous remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes meilleures salutations.

R. Ferrari

900 entraînements à la communication professionnelle	**Entraînement**	**C3 / 14 – 1.6**
		Eval. :

Voici une lettre dont la présentation est en désordre. Vous allez recopier cette lettre en mettant les différentes parties à leur place.

Avec mes sentiments les meilleurs,

Je suis très satisfaite du manteau que j'ai reçu mais je l'ai commandé en particulier car je trouvais très jolie la montre que vous offriez en cadeau. Elle l'est, en effet, mais hélas elle ne fonctionne pas et je suis très déçue… Je vous serai très reconnaissante de bien vouloir me retourner une montre qui fonctionne à la place de celle que vous trouverez ci-joint et je vous en remercie d'avance.

Monsieur,

Geneviève Lesage

Mme Geneviève LESAGE
N° cliente: 0107367112-5
29, rue du Four
F-92100 BOULOGNE

« Au bonheur de s'habiller »
Service clientèle
A l'attention de Monsieur Lamy

Boulogne, le 22 octobre 06

Consultez le corrigé C3 / 14-1.6

Voici une lettre dont la présentation est en désordre. Vous allez recopier cette lettre en mettant les différentes parties à leur place.

Avec mes sentiments les meilleurs,

Je suis très satisfaite du manteau que j'ai reçu mais je l'ai commandé en particulier car je trouvais très jolie la montre que vous offriez en cadeau. Elle l'est, en effet, mais hélas elle ne fonctionne pas et je suis très déçue… Je vous serai très reconnaissante de bien vouloir me retourner une montre qui fonctionne à la place de celle que vous trouverez ci-joint et je vous en remercie d'avance.

Monsieur,

Geneviève Lesage

Mme Geneviève LESAGE
N° cliente: 0107367112-5
29, rue du Four
F-92100 BOULOGNE

« Au bonheur de s'habiller »
Service clientèle
A l'attention de Monsieur Lamy

Boulogne, le 22 octobre 06

Mme Geneviève LESAGE
N° cliente: 0107367112-5
29, rue du Four
F-92100 BOULOGNE

Boulogne, le 22 octobre 06

« Au bonheur de s'habiller »
Service clientèle
A l'attention de Monsieur Lamy

Monsieur,

Je suis très satisfaite du manteau que j'ai reçu mais je l'ai commandé en particulier car je trouvais très jolie la montre que vous offriez en cadeau. Elle l'est, en effet, mais hélas elle ne fonctionne pas et je suis très déçue… Je vous serai très reconnaissante de bien vouloir me retourner une montre qui fonctionne à la place de celle que vous trouverez ci-joint et je vous en remercie d'avance.

Avec mes salutations distinguées,

Geneviève Lesage

900 entraînements à la communication professionnelle	**Entraînement**	**C3 / 14 – 1.8**
		Eval . :

Voici plusieurs documents
Dire de quel type de document il s'agit-il ? A quoi le voyez-vous ?
Complétez le tableau ci-dessous.

1

Co-propriété
30, rue du Marché
F-92280 Pligny

Pligny, le 2 juin 06

Cabinet Lefabre & Dumont
A l'attention de Mme F. Lefabre

Madame,

Suite à la proposition d'Expert Telecomm pour la pose d'une antenne et de deux armoires, la co-propriété prend position contre en regard du manque de place dans la cour d'une part, d'allées et venues étrangères à l'immeuble éventuelles ainsi que des dégradations possibles au niveau du toit. D'autre part, il n'est pas à ce jour démontré formellement que ce genre d'antenne ne provoque aucune nuisance sur l'entourage immédiat (50% des spécialistes disent qu'il y a des nuisances par les ondes émises et 50% disent le contraire!…).

En vous souhaitant bonne réception de ce courrier, nous vous prions d'agréer, Madame, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

La co-propriété du 30, rue du Marché

2

comportement
Accueillir un chien trouvé dans un refuge
VOS QUESTIONS NOS RÉPONSES
Soyez honnête sur le motif de l'abandon …

3

Défendre et maintenir l'emploi

Au nom de l'emploi durable et pour que chacun puisse accéder à l'emploi, évoluer dans sa vie professionnelle, changer de travail ou d'entreprise, la CFDT revendique des parcours professionnels mieux garantis collectivement par :

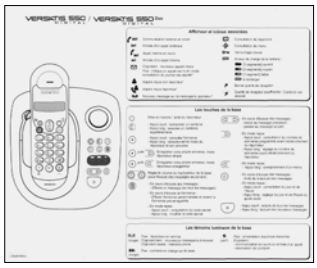
- L'anticipation et l'accompagnement des "accidents de l'emploi" pour un véritable droit au reclassement ;
- Des emplois avec une formation qualifiante rémunérée pour les jeunes ;
- Des réponses rapides et individualisées en matière de conseil, de reconversion ou d'accès à l'emploi pour les chômeurs et les plus démunis avec un revenu de remplacement garanti.

Toutes ces propositions peuvent être mises en oeuvre à condition que les différents acteurs, notamment les entreprises, montrent une réelle volonté de responsabilité. C'est pourquoi la CFDT poursuivra inlassablement son combat pour obtenir de nouvelles garanties sociales plus justes, plus protectrices, adaptées aux réalités de notre temps.

MOBILISONS-NOUS POUR L'EMPLOI

4

5



6

Type de document	N° du document	A quoi le voyez-vous ?
Publicité		
Notice de médicament		
Page de magazine		
Tract		
Mode d'emploi		
Lettre administrative		

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 14-1.8

Voici plusieurs documents

Dire de quel type de document il s'agit-il ? A quoi le voyez-vous ?

Doliprane 500 mg
PARACÉTAMOL
poudre pour solution buvable en sachet

1

Co-propriété
30, rue du Marché
F-92280 Pligny

Pligny, le 2 juin 06

Cabinet Lefabre & Dumont
A l'attention de Mme F. Lefabre

Madame,

Suite à la proposition d'Expert Telecomm pour la pose d'une antenne et de deux armoires, la co-propriété prend position contre en regard du manque de place dans la cour d'une part, d'allées et venues étrangères à l'immeuble éventuelles ainsi que des dégradations possibles au niveau du toit. D'autre part, il n'est pas à ce jour démontré formellement que ce genre d'antenne ne provoque aucune nuisance sur l'entourage immédiat (50% des spécialistes disent qu'il y a des nuisances par les ondes émises et 50% disent le contraire!…).

En vous souhaitant bonne réception de ce courrier, nous vous prions d'agréer, Madame, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

La co-propriété du 30, rue du Marché

2

comportement
par Dr MONIQUE BOURDIN

Accueillir un chien trouvé dans un refuge

VOS QUESTIONS NOS RÉPONSES

Renseignez-vous toujours sur le motif d'abandon

Mettez en place de nouveaux rituels à l'arrivée de votre animal

Soyez honnête sur le motif de l'abandon …

3

Défendre et maintenir l'emploi

Au nom de l'emploi durable et pour que chacun puisse accéder à l'emploi, évoluer dans sa vie professionnelle, changer de travail ou d'entreprise, la CFDT revendique des parcours professionnels mieux garantis collectivement par :

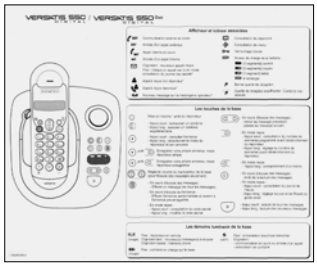
- L'anticipation et l'accompagnement des "accidents de l'emploi" pour un véritable droit au reclassement ;
- Des emplois avec une formation qualifiante rémunérée pour les jeunes ;
- Des réponses rapides et individualisées en matière de conseil, de reconversion ou d'accès à l'emploi pour les chômeurs et les plus démunis avec un revenu de remplacement garanti.

Toutes ces propositions peuvent être mises en oeuvre à condition que les différents acteurs, notamment les entreprises, montrent une réelle volonté de responsabilité.
C'est pourquoi la CFDT poursuivra inlassablement son combat pour obtenir de nouvelles garanties sociales plus justes, plus protectrices, adaptées aux réalités de notre temps.

MOBILISONS-NOUS POUR L'EMPLOI

4

5



6

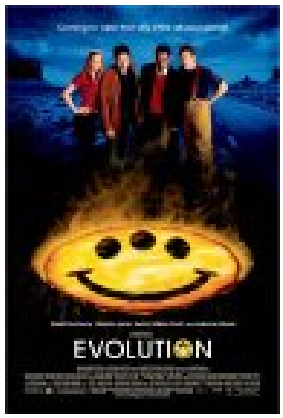
Type de document	N° du document	A quoi le voyez-vous ?
Publicité	5	La page, en couleur, attire l'œil. Des articles sont présentés en photo avec des prix bas en très gros caractères. En gros caractères sur fond blanc, la réclame et bien visible le nom du magasin avec son logo.
Notice de médicament	1	Seulement du texte écrit en petit avec le nom du médicament en caractères plus gros ainsi que les titres de chaque paragraphe.
Page de magazine	3	Le titre de l'article le plus long en gros caractères. D'autres articles sont distribués sur la page dans des fonds plus ou moins colorés. Les textes se présentent en colonnes.
Tract	4	Les très gros caractères du titre et de la sollicitation attirent le regard et le texte se présente en plus petit par paragraphe. Pas de place pour des photos ou des illustrations.
Mode d'emploi	6	Du texte encadré en petits caractères se présente à côté d'un schéma représentant l'objet décrit.
Lettre administrative	2	Présentation typique de la lettre administrative avec le nom de l'expéditeur et ses références, le lieu et la date, le nom du destinataire, les civilités, le corps de la lettre et la signature.

900 entraînements à la communication professionnelle	**Exercice de synthèse**	**C3 / 14 – 1.9**
		Eval . :

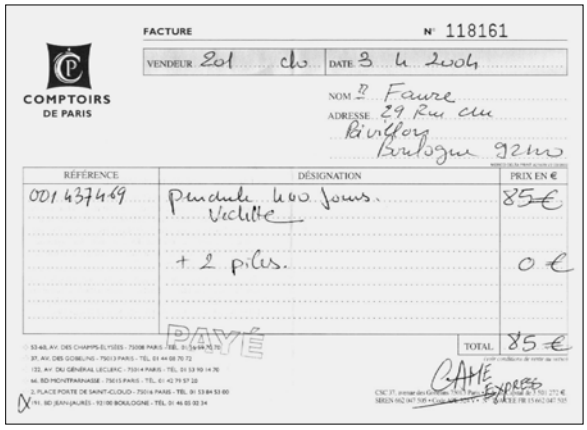
Voici plusieurs documents

Dire de quel type de document il s'agit-il ? A quoi le voyez-vous ?

1



2



3

4

5

6

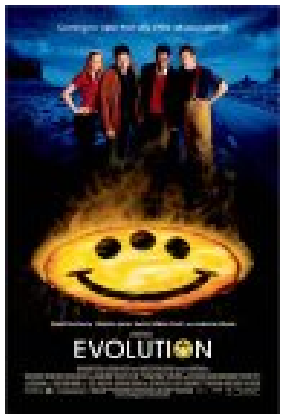
Type de document	N° du document	A quoi le voyez-vous ?
Affiche de film		
Petit mot		
Page de magazine		
Publicité		
Facture		
Affichage / pancarte		

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 14-1.9

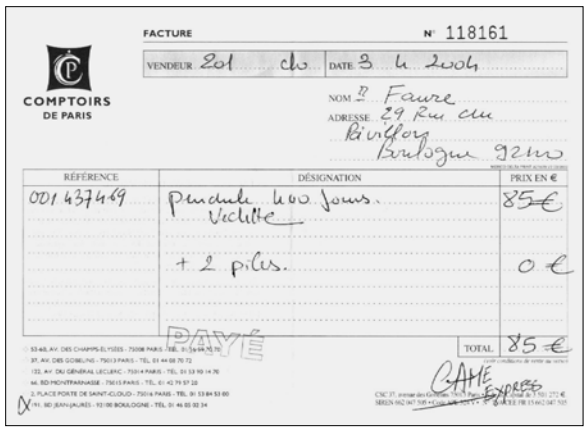
Voici plusieurs documents

Dire de quel type de document il s'agit-il ? A quoi le voyez-vous ?

1



2



3

4

5

6

Type de document	N° du document	A quoi le voyez-vous ?
Affiche de film	2	Couleur, photo et titre en gros caractères avec dessous, en petits caractères des précisions (probablement sur la distribution).
Petit mot	4	Court message écrit à la main et signé. On ajoute parfois la date et l'heure.
Page de magazine	6	Les titres des articles sont en gros caractères. Les articles sont distribués sur la page dans des fonds plus ou moins colorés. Les textes se présentent en colonnes.
Publicité	1	La page, en couleur, attire l'œil. Des articles sont présentés en photo avec des prix bas et la réduction de 50% en très gros caractères. En gros caractères sur fond blanc, la réclame et bien visible le nom du magasin avec son logo suivi d'une liste d'informations en très petits caractères avec des mots en caractères gras (probablement les adresses des magasins).
Facture	3	Une partie écrite en caractères machine et une partie à la main. La mention PAYÉ marquée avec un tampon, un prix en euros, une signature, un numéro (de facture).
Affichage / pancarte	5	C'est un panneau sur support de bois, probablement posé par la Mairie pour prévenir de travaux ou de modification dans la ville, avec des schémas et des explications.

Une information n'est pas donnée au hasard, mais elle doit être organisée de façon logique pour être bien comprise.

Cette organisation s'appelle **la structure.**

Un document est plus facile à lire et à comprendre quand on arrive à reconnaître sa structure.

Nous allons voir la structure des documents qui nous informent.

Voici les structures les plus courantes :

Structure	Caractéristiques	Mots souvent utilisés	Exemples de documents
Procédure à suivre	Texte qui donne dans l'ordre les différentes étapes d'une opération	D'abord Ensuite Enfin	Consigne Recette Mode d'emploi Notice, etc.
Énumération	Texte qui donne une liste	Et Aussi Également	Liste de personnes, d'objets, d'éléments. Composition d'un produit, etc.
Description	Texte qui donne à voir quelque chose, quelqu'un, un événement		Article de journal, de magazine Roman
Argumentation	Texte qui démontre quelque chose, qui donne la cause et le résultat	Étant donné que En effet Par conséquent	Tract Lettre de réclamation Prospectus publicitaire Procès verbal

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Consultez les documents suivants puis passez à la page suivante.

Recette du gâteau « Bonne santé »	
Ingrédients	Méthode
100g/1 tasse de farine de soja 100g/1 tasse de farine complète 100g/1 tasse à peine pleine de flocons d'avoine 100g/1 tasse de graines de lin 50g/½ tasse de graines de tournesol 50g/½ tasse de graines de potiron 50g/½ tasse de graines de sésame 50g/½ tasse d'amandes effilées 2 morceaux de tige de gingembre coupées menues 225g/1 tasse ½ de raisins secs ½ cuillère à café de noix de muscade ½ cuillère à café de cannelle ½ cuillère à café de gingembre en poudre Environ 425ml/2 tasses de lait de soja 1 cuillère à soupe d'extrait de malt On peut aussi ajouter une poignée de dates et des abricots secs coupés en petits morceaux…	1. Mettre tous les ingrédients secs dans un grand bol. Ajouter le lait de soja et l'extrait de malt. Bien mélanger et laisser absorber pendant 30 minutes. 2. Chauffer le four à 190°/thermostat 5. Mettre du papier sulfurisé dans un moule à cake. 3. Le mélange doit avoir une consistance molle mais pas liquide (quand on en remplit une cuillère et qu'on tape doucement sur le bord du bol, la pâte doit tomber). Si la pâte est trop consistante, ajouter du lait de soja. 4. Démouler et poser sur une grille pour laisser refroidir. Faire 7 tranches et en manger une par jour en ajoutant éventuellement de la pâte à tartiner au soja.

1

2

Un vieil homme sauvé de la noyade par son chien

Monsieur Raoul Sennec, 71 ans, est tombé jeudi après-midi dans l'étang de Bourloing lors d'une promenade avec son chien Dick, recueilli dans un refuge un mois plus tôt.
Aussitôt, le chien a couru jusqu'à la première maison à l'entrée du parc. Ses aboiements et ses incitations à le suivre ont tant et si bien ameuté les occupants, un couple de jeunes mariés, qu'ils ont suivi l'animal et tiré in extremis le vieil homme de l'eau. Il ne savait pas nager.
La Mairie de Bourloing a rendu hommage à l'intelligence et au dévouement de Dick en invitant le rescapé et ses trois sauveurs à une réception en leur honneur.

3

TOUS EN GRÈVE !!!

Etant donné que le gouvernement reste sourd à nos justes revendications, nous devons montrer que nous ne nous laisserons pas faire.

En effet, c'est par une fin de non-recevoir que s'est terminée l'entrevue entre notre délégué et le ministre du travail hier matin.

De plus, notre camarade est toujours en garde à vue alors qu'il n'a rien fait pour cela.

En conséquence, pour exiger plus fort que nos revendications soient prises en compte et que notre camarade soit relâché

MOBILISONS-NOUS !!!

ENTAMONS UNE GRÈVE
à PARTIR DE LUNDI 9H !

4

Mme Sylvaine Pernal
6, av. du Moulin
F-55200 Villedon

Villedon, le 12 déc. 06

Etablissements Ventout
Service Réclamations

Madame, Monsieur.

J'ai commandé lundi dernier une table de chevet (Réf. 12 608 A) qui devait m'être livrée le lendemain mardi sans faute. Je suis donc restée chez moi sans m'absenter de toute la journée. Rien n'est arrivé. A 18h, j'ai téléphoné et votre employée m'a dit que les grèves de transport avaient empêché la livraison et qu'elle aurait lieu le lendemain (mercredi donc) sans faute.

Or, mercredi, j'ai de nouveau attendu sans bouger de chez moi pour le deuxième jour consécutif (heureusement que je suis à la retraite !). Rien n'est venu. Au téléphone, on m'a dit que j'avais été livrée le matin.

De sorte, j'en déduis que le colis a été livré à quelqu'un d'autre ou que votre employé fait une erreur.

En conséquence, je vous prie de régler la situation au plus vite.

Je ne fais pas mes compliments aux Etablissements Ventout !

S. Pernal

5

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

Reprenez les documents de la page précédente et complétez le tableau suivant :

Structure	N° du ou des document(s)	Caractéristiques de ce ou ces document(s)
Procédure à suivre		
Énumération		
Description		
Argumentation		

Consultez le corrigé à titre indicatif C3 / 14-2.2

Reprenez les documents de la page précédente et complétez le tableau suivant :

Structure	N° du ou des document(s)	Caractéristiques de ce ou ces document(s)
Procédure à suivre	2	Ce texte est une recette de cuisine. Il suit l'ordre des actions à effectuer. Pour le signaler, ce texte comporte des numéros, de 1 à 4, ce qui évite d'utiliser des mots comme *d'abord*, *ensuite*, *puis*, *enfin*, etc. Chaque paragraphe est consacré à une étape de la recette ce qui permet de la clarté et une lecture plus facile au moment d'exécuter la recette.
Énumération	1	Ce texte donne la liste des ingrédients à se procurer pour faire une recette ainsi que la quantité à prévoir. Pour chaque quantité et ingrédient, une ligne est utilisée, ce qui donne beaucoup de clarté à l'énumération. De cette façon, on peut se passer de mot comme *et*, *aussi*, *également*, *ainsi que,* etc.
Description	3	Le document 3 est un article de journal ou de magazine. Il se présente sous forme d'une seule colonne avec un titre bien visible. Le texte décrit un événement qui s'est produit un jeudi après-midi. Le texte est distribué sur 3 paragraphes : le premier annonce l'événement (un vieil homme est tombé à l'eau), le deuxième explique le dénouement de l'action (son chien et des voisins l'ont sauvé) et le troisième un résultat : une réception à la Mairie.
Argumentation	4 et 5	Message 4 : il s'agit d'un tract incitant à faire la grève. Le texte donne une série d'arguments : les causes et les conséquences qu'elles entraînent, avec les mots *étant donné*, *en effet*, *de plus*, *en conséquence*, qui servent à structurer le message. Message 5 : il s'agit d'une lettre de réclamation. Le texte décrit la situation, les conséquences et demande réparation en utilisant les mots *or*, *de sorte*, *en conséquence*.

Vous faites un stage dans les bureaux d'un magazine. Chaque mois, une double page est consacrée aux lecteurs et aux lectrices du magazine. C'est **La page des lecteurs**. Les lecteurs et lectrices envoient leur lettre ou e-mail au journal et on les fait paraître dans les différentes rubriques de la double page. Ces rubriques sont :

Les lecteurs ont leurs humeurs

Les bonnes recettes et les savoir-faire

Anecdotes de nos lecteurs

Les bonnes adresse de nos lecteurs

Vous êtes chargé(e) du classement de ce courrier. Les messages reçus doivent figurer dans l'une ou l'autre des 4 rubriques. Avant de faire le classement (entraînement suivant), à vous de ranger les rubriques dans les bonnes catégories de contenu. C'est à vous !

Structure du message	Rubrique du magazine	Pourquoi ?
Procédure à suivre		
Énumération		
Description		
Argumentation		

Consultez le corrigé C3 / 14-2.3

Vous faites un stage dans les bureaux d'un magazine. Chaque mois, une double page est consacrée aux lecteurs et aux lectrices du magazine. C'est **La page des lecteurs**. Les lecteurs et lectrices envoient leur lettre ou e-mail au journal et on les fait paraître dans les différentes rubriques de la double page. Ces rubriques sont :

Les lecteurs ont leurs humeurs

Les bonnes recettes et les savoir-faire

Les anecdotes de nos lecteurs

Les bonnes adresse de nos lecteurs

Vous êtes chargé(e) du classement de ce courrier. Les messages reçus doivent figurer dans l'une ou l'autre des 4 rubriques. Avant de faire le classement (entraînement suivant), à vous de ranger les rubriques dans les bonnes catégories de contenu. C'est à vous !

Structure du message	Rubrique du magazine	Pourquoi ?
Procédure à suivre	Les bonnes recettes et les savoir-faire	Les lecteurs expliquent, par ordre et par étapes, leurs bonnes recettes et les savoir-faire qu'ils ont dans tel ou tel domaine.
Énumération	Les bonnes adresses de nos lecteurs	On trouvera ici une liste de bonnes adresses, donc une énumération.
Description	Les anecdotes de nos lecteurs	Les lecteurs vont ici raconter des anecdotes ou des événements qu'ils ont vécus. Ils vont donc décrire les faits, les lieux, les personnes concernés.
Argumentation	Les lecteurs ont leurs humeurs	Les lecteurs vont argumenter pour ou contre quelque chose, donner leur opinion avec des raisons.

Exercice de synthèse

(Page 1)

Vous faites un stage dans les bureaux d'un magazine. Chaque mois, une double page est consacrée aux lecteurs et aux lectrices du magazine. C'est **La page des lecteurs**. Les lecteurs et lectrices envoient leur lettre ou e-mail au journal et on les fait paraître dans les différentes rubriques de la double page. Ces rubriques sont :

L'opinion des lecteurs

Les bonnes recettes et les savoir-faire

Les anecdotes de nos lecteurs

Les bonnes adresse de nos lecteurs

Vous êtes chargé(e) du classement de ce courrier. Les messages reçus doivent figurer dans l'une ou l'autre des 4 rubriques. A vous de faire maintenant le classement. Les messages des lecteurs sont à la page suivante.

Rubrique du magazine	Nom de l'auteur du message
Les bonnes recettes et les savoir-faire	
Les bonnes adresses de nos lecteurs	
Les anecdotes de nos lecteurs	
L'opinion des lecteurs	

Consultez le corrigé C3 / 14-2.4

Messages reçus des lecteurs et lectrices, semaine du 11 juin.

Madame Alberte Lefèvre, Rouen

Je suis indignée de voir à quel point les médias montent l'opinion contre les jeunes des banlieues. Pour ma part, depuis que je suis à la retraite, j'aide les jeunes le soir à faire leurs devoirs dans ma cité. Ils viennent chez moi quand ils en éprouvent le besoin. Je fais une permanence de 5 à 7 tous les soirs de la semaine. Eh bien je peux vous dire que j'ai toujours eu affaire à des jeunes adorables ! Qu'ils soient noirs, blancs ou jaunes, c'est pareil.
Je voudrais qu'on arrête d'incriminer les jeunes des banlieues de tous nos maux !

Madame Adélaïde, Haute-Savoie

Lorsque je mange des radis, je ne jette pas les fanes. J'en fais un accompagnement simple, économique, et surtout délicieux !
J'ébouillante les fanes dans de l'eau salée puis j'égoutte soigneusement. Je fais ensuite revenir de l'ail dans du beurre ou de l'huile d'olive. J'ajoute les fanes. A servir bien chaud !

Monsieur Aubrun, Villerboise

Dans votre article gastronomique du mois dernier, vous citez des restaurants dans divers grandes villes.
Ma ville n'est pas si grande peut-être mais je peux vous indiquer quelques endroits où vous ne regretterez pas d'aller :
- L'auberge du lac
- Au gastronome
- Chez Luka
- A l'ours qui tourne
- Au bonheur du palais
- Chez Ming Yong

Monsieur Luciano, Nice

J'ai testé un certain nombre de sites où on peut acheter des livres par Internet. Ceux qui présentent le plus de choix et le meilleur moteur de recherche sont, d'après moi :
Librairie.com
Tousleslivres.fr
Biblio-facile.fr
Livres-à-vous.com
Livres-en-liberté.fr

Monsieur Lemureau, par courriel

Que peut-on faire pour nos personnes âgées ? C'était le sujet de votre article du mois d'avril. Eh bien, voilà une belle histoire. Deux jours avant Noël, nous avons rencontré, ma femme et moi, une vieille dame qui sortait de la Poste avec son petit chien dans les bras. On a sympathisé en parlant du chien et nous avons appris qu'elle vivait seule et s'apprêtait à passer la soirée de Noël devant son poste de télé, comme à chaque Noël. Alors, nous l'avons invitée à partager notre repas et notre soirée. Elle nous a confié que cela faisait bien des années qu'elle n'avait pas passé un si heureux moment.

Madame Gerboise, Senlis

A la lectrice qui demandait quoi prendre en homéopathie contre le mal de gorge, je peux lui recommander l'Euphrasia Officinalis 5 CH, à prendre (3 granules sous la langue) dès qu'on sent le moindre petit gratouillement suspect dans la gorge. Plus tôt c'est pris et plus c'est efficace ! J'en reprends 3 granules 3 heures après la première prise et plus de mal de gorge !

Madame Slatik, Martinique

Manger BIO, c'est bien mais c'est cher ! Très cher ! Vous payez parfois deux fois le prix d'une production industrielle aux engrais, pesticides, nitrates, etc. Alors que faut-il faire ? On nous dit de manger des légumes, certes ! Mais s'ils sont plein de chimie, est-ce vraiment une protection contre le cancer ???
Si nous achetons bio quand même, les prix finiront naturellement par baisser. Alors je propose d'acheter moins (on gâche beaucoup de toute façon !) mais d'acheter bio.

Madame Campos, par courriel

J'habite avec un vampire. Oui, figurez-vous ! Depuis quelques nuits, j'étais réveillée à la même heure à peu près par des bruits très bizarres, indéfinissables, en provenance du grenier. Comme je ne suis pas peureuse, j'ai fini par aller voir… Une famille de vampires logeait là ! Il s'agit, en réalité, d'une race particulière de chauves-souris. Elles ne m'effraient pas du tout ! J'ai laissé mes locataires continuer à squatter mon grenier !

Monsieur Girard, Blois

Les châtaignes, c'est très bon mais ça se conserve mal et la saison est courte. Mais il y a une astuce : on fait une entaille dans la peau des châtaignes fraîchement cueillies et on les congèle ! Sortez-les quand vous voulez et faites-les griller encore congelées. Elles conservent toute leur saveur et leur consistance d'origine.

Vous faites un stage dans les bureaux d'un magazine. Chaque mois, une double page est consacrée aux lecteurs et aux lectrices du magazine. C'est **La page des lecteurs**. Les lecteurs et lectrices envoient leur lettre ou e-mail au journal et on les fait paraître dans les différentes rubriques de la double page. Ces rubriques sont :

L'opinion des lecteurs
Les bonnes recettes et les savoir-faire
Les anecdotes de nos lecteurs
Les bonnes adresse de nos lecteurs

Vous êtes chargé(e) du classement de ce courrier. Les messages reçus doivent figurer dans l'une ou l'autre des 4 rubriques. A vous de faire maintenant le classement.

Rubrique du magazine	Nom de l'auteur du message
Les bonnes recettes et les savoir-faire	Madame Adélaïde Madame Gerboise Monsieur Girard
Les bonnes adresses de nos lecteurs	Monsieur Aubrun Monsieur Luciano
Les anecdotes de nos lecteurs	Monsieur Lemureau, Madame Campos
L'opinion des lecteurs	Madame Alberte Lefèvre Madame Slatik